

1	Se inicia implementación	Juan Felipe Restrepo Mesa	Comité de Gestión	Dirección general	13/12/2019
REV No.	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA

1. OBJETIVO

El objeto de esta política es proporcionar las directrices para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un Sistema de Gestión del conocimiento en **EL COLEGIO MONTESSORI LTDA.**

2. JUSTIFICACION

El Colegio Montessori Ltda. al implementar un sistema de gestión del conocimiento, busca por medio de un permanente diálogo reflexivo (Leithwood & Seashore, 1998) la sostenibilidad de la empresa, consiguiendo ser cada día más competentes y competitivos en el sector de la educación, encaminándose a convertirse en un referente del modelo de Educación Montessoriana en el ámbito nacional e internacional.

3. LA GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA NORMA NTC ISO 9001:2015

Si bien el objeto de la norma ISO 9001:2015, es establecer los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, en su anexo 7 deja entrever la importancia que tiene para las organizaciones que la acogen, implementar un sistema de gestión del conocimiento, cuando señala que:

Los requisitos relativos a los conocimientos de la organización se introdujeron con el propósito de:

- (a) Salvaguardar a la organización de la pérdida de conocimiento, por ejemplo:
 - Por causa de rotación de personal;
 - Fracaso a la hora de capturar y compartir información;
- (b) Fomentar que la organización adquiera conocimientos, por ejemplo:
 - Aprendiendo de la experiencia;
 - Tutorías;
 - Estudios comparativos con las mejores prácticas

(Icontec, 20015, citado por Aterhortúa et al, 2019)

4. ALCANCE.

Inicia con la comprensión de la organización y de su contexto y termina con las mejoras, y el manejo de no conformidades y acciones correctivas, dentro del sistema PHVA. Desde el punto de vista operativo, el ámbito de aplicación es toda la organización en su conjunto, priorizando sobre aquellos **dominios del conocimiento** identificados como estratégicos para la organización, que respondan a las necesidades y expectativas de

--	--	--

las partes interesadas y que coadyuven a la comprensión de la organización y su contexto.

5. DEFINICIONES

Dominio del Conocimiento: hace referencia al ámbito de la organización (p. Ej departamento/proceso/área) de donde se va a capturar el conocimiento que bien puede ser tácito o explícito.

Conocimiento: activo de un ser humano o de una organización que le permite tomar decisiones y acciones en un contexto.

Conocimiento Tácito: es el conocimiento personal. Es difícil de formalizar, y, por lo mismo de comunicar a otros. Consiste en destrezas técnicas, informales y difíciles de definir, captadas en el término “know-how” (saber hacer algo)

Conocimiento Explícito: es el conocimiento formal y sistémico. Por esta razón, se puede compartir y comunicar fácilmente, en especificaciones de producto, o servicio, o en una fórmula científica o en un programa computacional.

Competencia: capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman entradas en salidas.

Información: datos que poseen un significado.

Gestión del Conocimiento: gestión relativa al conocimiento.

Cultura de la gestión del conocimiento: elementos de la cultura organizacional que respaldan los valores, comportamientos y actividades asociadas con el sistema de gestión del conocimiento. Es un elemento estructural de la cultura de la organización.

Diálogo Reflexivo: un diálogo reflexivo es aquel que promueve la conciencia de las prácticas y sus consecuencias. El compromiso hacia el diálogo reflexivo, como actividad comunitaria, significa dentro del espíritu de esta política, una conversación permanente entre todas las partes interesadas sobre el proyecto educativo institucional (PEI), el currículo, todo lo concerniente a la práctica instructiva dentro de un modelo de educación montessoriano, y fundamentalmente sobre el desarrollo integral de nuestros estudiantes.

Sistema de gestión del conocimiento: parte del sistema de gestión relacionada con el conocimiento. Son componentes del sistema la cultura de gestión del conocimiento de la organización, la estructura, la gobernanza y el liderazgo, roles y responsabilidades, planeación, tecnología, procesos y operación.

Cultura de la organización: valores, creencias y prácticas que influyen en la conducta y comportamiento de personas y organizaciones.

6. RESPONSABILIDADES

Jefe de Gestión del Conocimiento: es el directo responsable de hacer cumplir lo establecido en esta política. Es igualmente, responsable de liderar y coordinar los diferentes procesos involucrados en la gestión del conocimiento organizacional, para el logro de los resultados previstos en el sistema de gestión del conocimiento.

--	--	--

Gestores de Conocimiento: líderes de cada una de las áreas/procesos que sirven como enlaces y promotores de las prácticas de gestión del conocimiento en sus áreas/procesos.

Formadores internos: empleados de las distintas áreas/procesos que sirven como formadores en temas propios de su conocimiento técnico para transferirlo a otros empleados o a partes interesadas externas.

Formador de formadores: responsable de transferir a los formadores internos las competencias didácticas y pedagógicas necesarias para hacer formación.

Todos los usuarios internos de la gestión del conocimiento organizacional: empleados de la organización.

Dirección General: responsable de definir los determinantes estratégicos y las políticas en materia de gestión del conocimiento. Asegurar los recursos para lograr y cumplir la política de gestión del conocimiento.

Jefe de gestión de sistemas y comunicaciones: responsable de procurar el soporte tecnológico necesario para la seguridad de los sistemas de información donde se mueve el conocimiento explícito de la entidad (bases de datos, sistemas transaccionales, bibliotecas virtuales, entre otros).

Jefe de gestión del talento humano: responsable de gestionar el conocimiento de las personas (conocimiento tácito), a través de los procesos de selección, desarrollo de competencias, plan de carrera, evaluación de desempeño y plan de sucesión.

Jefe de mercadeo y proyección: responsable de emplear estrategias de comunicación interna que coadyuven a promover la cultura de la gestión del conocimiento, a nivel de todos los interesados de la organización.

Otros roles & responsabilidades asociados a la Gestión del Conocimiento que se han de implementar en un futuro

Director de Investigación, desarrollo e innovación: responsable de planificar y coordinar la producción de conocimiento. Gestionar recursos de cooperación externa para el desarrollo de proyectos de I+D+I.

Director de planeación: responsable de planificar y coordinar la generación de nuevo conocimiento, a través de la realización de análisis del entorno y el seguimiento de tendencias que pueden afectar el desempeño de la organización. Incorpora la gestión del conocimiento en la planeación estratégica de la organización.

Jefe de gestión documental: responsable asegurar la adecuada administración documental para la custodia y consulta del conocimiento explícito que reposa en el archivo de gestión e histórico de la organización.

Diseñadores de contenidos de formación e-learning: responsable de definir y diseñar los cursos de formación virtual para el personal de la organización.

7. CONDICIONES GENERALES

--	--	--

- La Institución **desarrollará** conocimiento cuando:
 - o Proporcione los medios para adquirir nuevo conocimiento, o aquel que, por alguna razón, no siendo nuevo conocimiento, no se tenía disponible para la organización.
 - o Disponga los medios para que se aplique el conocimiento actual, permitiendo el mejoramiento en los procesos, en la toma de decisiones y en la ejecución de las acciones.
 - o Prevenga la pérdida de conocimiento, reteniendo el conocimiento actual.
 - o Gestione el riesgo de cometer errores o de presentar una operación ineficiente, debida al uso de conocimiento inválido u obsoleto para el contexto actual de la operación.
- La organización **transferirá y transformará** el conocimiento:
 - o Promoviendo la **interacción** de las personas, para el intercambio y la co-creación de conocimiento a través de conversaciones, e interacciones entre individuos, equipos de trabajo y en toda la organización.
 - o A través de la **representación** del conocimiento, mediante la demostración, el registro, la documentación y/o la codificación.
 - o Por medio de la **combinación**: sintetizando, conservando, formalizando estructurando o clasificando el conocimiento codificado, haciéndolo accesible y fácil de encontrar.
 - o **Internalizando y aprendiendo**, mediante la revisión, la evaluación, y la asimilación de conocimientos que puedan ser incorporados a la práctica.

8. ELEMENTOS FACILITADORES PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Los siguientes elementos se deberán incluir e integrar para crear un sistema de gestión eficaz:

- a- **Capital humano:** con base en la relación del recurso humano expuesta en el numeral cuarto, se han de establecer roles y responsabilidades, que permitan garantizar la promoción de la gestión del conocimiento en toda la organización.
- b- **Procesos:** se han de generar actividades de gestión del conocimiento definidas, aplicadas e interiorizadas en los procesos de la organización, incluidos, entre otros: procedimientos, instructivos, métodos y mediciones.
- c- **Tecnología e infraestructura:** se han de implementar canales digitales, sitios de trabajo físicos y virtuales, y demás herramientas apropiadas.
- d- **Gobernanza:** se han de crear las estrategias, expectativas y medios para asegurar que el desempeño de gestión del conocimiento por parte de todos los interesados, esté alineado con los requisitos de liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.
- e- **Cultura de gestión del conocimiento:** se deberán promover relaciones y actividades que favorezcan el desarrollo y la transferencia de conocimiento; dónde se valore y se utilice el conocimiento activamente, que apoyen el proceso de establecer y aplicar el sistema de gestión del conocimiento dentro de la organización; que promuevan actitudes y normas relacionadas con la socialización y el aprendizaje de los aciertos y de los errores.

9. BIBLIOGRAFIA

Atehortúa, F. et al (2019). SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CON BASE EN LA NORMA ISO 30401. Guía para su diseño, implementación y verificación. ISBN:

--	--	--

978-958-52418-0-0. Gestión y Conocimiento S.A.S. Imprenta Universidad de Antioquia. 123 p

ICONTEC (2019). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 30401. Sistemas de gestión del conocimiento. Resquisitos. I.C.S. 03.100.30. Editada por ICONTEC. Bogotá, D.C. 25 p., K

Keneth, L. & Seashore, K. (Editors) (1998). Organizational Learning in Schools. ISBN: 90-263-1539-1. Swets & Zeitlinger Publishers. The Neatherlands.

